

# **ANALISIS KOMITMEN RELASIONAL PETANI TEBU DI PT PERKEBUNAN NUSANTARA XI (PERSERO)**

## **TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister**

### **PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**



**Diajukan oleh:**

**FLORA PUDJI LESTARI**  
**NPM : 0861020093**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2010**

# **ANALISIS KOMITMEN RELASIONAL PETANI TEBU DI PT PERKEBUNAN NUSANTARA XI (PERSERO)**

## **TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Mencapai Gelar Magister Program Studi  
Magister Manajemen**



**Diajukan oleh:**

**FLORA PUDJI LESTARI**  
**NPM : 0861020093**

**Kepada**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2010**

# **ANALISIS KOMITMEN RELASIONAL PETANI TEBU DI PT PERKEBUNAN NUSANTARA XI (PERSERO)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**FLORA PUDJI LESTARI**

**NPM: 0861020093**

**Telah dipertahankan di depan Penguji  
pada tanggal 23 Oktober 2010  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

## **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing Utama**

**Anggota Dewan Penguji**

**Dr. Ignatia Martha, H,SE,ME**

**Prof. Dr. Soeparlan Pranoto. SE, Ak, MM**

**Pembimbing Pendamping**

**Ir. Baling Kustriyono, MM**

**Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM**

**Dra. Psi. Endang Iryanti, MM**

Surabaya, .....  
UPN "Veteran" Jawa Timur  
Program Pascasarjana  
**Direktur**

**Prof. Dr.DJOHAN MASHUDI, SE,MS**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisis Komitmen Relasional Petani Tebu di PT Perkebunan Nusantara XI (Persero)”**

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi satu syarat penyelesaian Gelar Magister, Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. H. Djohan Mashudi, SE, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur beserta Staf yang telah setia mendukung kegiatan perkuliahan sampai dengan proses penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE,MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Dr. Ignatia Martha Hendrati, SE, ME selaku pembimbing utama, dan Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, selaku pembimbing pendamping, yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingannya sehingga terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Pimpinan dan rekan-rekan di PT Perkebunan Nusantara XI (Persero).
7. Ibu, mas Bagus Sudaryanto, suamiku tercinta Yudi Kunsupriyanto dan ketiga buah hatiku ; Dita, Diaz, Dea yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam proses menyelesaikan studi S2.
8. Rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen angkatan 17 yang telah memberikan dukungan dan semangat. (MM-UPN 17 is the best!)

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata peneliti berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Oktober 2010

Peneliti

Flora Pudji Lestari

## DAFTAR ISI

|   | Halaman      |
|---|--------------|
| KATA PENGANTAR .....  | i            |
| DAFTAR ISI .....  | iii          |
| DAFTAR TABEL .....  | vii          |
| DAFTAR GAMBAR .....   | viii         |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | ix           |
| ABSTRAKSI .....   | x            |
| <br><b>I. PENDAHULUAN</b> .....   | <br><b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....   | 1            |
| 1.2. Perumusan Masalah .....  | 7            |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....  | 7            |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....   | 8            |
| <br><b>II. KAJIAN TEORI &amp; PENGEMBANGAN MODEL</b> .....                      | <br><b>9</b> |
| 2.1. Kajian Teori .....   | 9            |
| 2.1.1. Efektivitas Komunikasi .....   | 9            |
| 2.1.2. Kualitas Jasa .....  | 13           |
| 2.1.3. Kepercayaan .....  | 15           |
| 2.1.4. Komitmen Relasional .....  | 17           |
| 2.2. Hubungan Antar Variabel .....  | 20           |
| 2.2.1. Hubungan Efektivitas Komunikasi dengan Kepercayaan... ..                 | 20           |
| 2.2.2. Hubungan Kualitas Jasa (Teknis & Fungsional) dengan<br>Kepercayaan ..... | 21           |
| 2.2.3. Hubungan Kepercayaan dengan Komitmen Relasional ....                     | 22           |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....   | 24           |
| 2.4. Hipotesis .....  | 24           |

|   |    |
|---|----|
| <b>III. METODE PENELITIAN</b>               | 25 |
| 3.1. Jenis Penelitian                       | 25 |
| 3.2. Identifikasi Variabel                  | 25 |
| 3.3. Definisi Operasional                   | 26 |
| 3.3.1. Variabel Eksogen                     | 26 |
| 3.3.2. Variabel Intervening                 | 28 |
| 3.3.3. Variabel Endogen                     | 29 |
| 3.4. Pengukuran Variabel                    | 29 |
| 3.5. Prosedur dan Pengumpulan Data          | 30 |
| 3.5.1. Jenis Data                           | 30 |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data              | 31 |
| 3.5.3. Teknik Penentuan Sampel              | 32 |
| 3.6. Teknik Analisis Data                   | 34 |
| 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas       | 35 |
| 3.6.2. Uji Kesesuaian Model                 | 36 |
| 3.6.3. Full Structural Equation Model (SEM) | 39 |
| <b>IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>     | 42 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian         | 42 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan             | 42 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan             | 46 |
| 4.1.3. Maksud dan Tujuan Perusahaan         | 46 |
| 4.1.4. Budaya Perusahaan                    | 47 |
| 4.1.5. Struktur Organisasi                  | 48 |
| 4.1.6. Kegiatan dan Keadaan Perusahaan      | 48 |
| 4.2. Hasil Penelitian                       | 49 |
| 4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden    | 49 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 4.2.2.   | Deskripsi Variabel Penelitian .....               | 51 |
| 4.2.2.1. | Deskripsi Efektivitas Komunikasi .....            | 52 |
| 4.2.2.2. | Deskripsi Kualitas Teknis .....                   | 53 |
| 4.2.2.3. | Deskripsi Kualitas Fungsional .....               | 54 |
| 4.2.2.4. | Deskripsi Kepercayaan .....                       | 56 |
| 4.2.2.5. | Deskripsi Komitmen Relasional .....               | 57 |
| 4.3.     | Analisis Data .....                               | 59 |
| 4.3.1.   | Evaluasi Outliers .....                           | 59 |
| 4.3.1.1. | Univariate Outliers .....                         | 59 |
| 4.3.1.2. | Multivariate Outliers .....                       | 60 |
| 4.3.2.   | Evaluasi Reliabilitas .....                       | 62 |
| 4.3.3.   | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Laten ..... | 63 |
| 4.3.3.1. | Variabel Efektivitas Komunikasi .....             | 64 |
| 4.3.3.2. | Variabel Kualitas Teknis .....                    | 67 |
| 4.3.3.3. | Variabel Kualitas Fungsional .....                | 69 |
| 4.3.3.4. | Variabel Kepercayaan .....                        | 72 |
| 4.3.3.5. | Variabel Komitmen Relasional .....                | 75 |
| 4.3.4.   | Structural Equation Model (SEM) .....             | 77 |
| 4.3.4.1. | Uji Kesesuaian Model .....                        | 79 |
| 4.3.4.2. | Modifikasi Model .....                            | 80 |
| 4.3.5.   | Uji Hipotesis Kausalitas .....                    | 82 |
| 4.4.     | Pembahasan .....                                  | 84 |
| 4.4.1.   | Variabel Efektivitas Komunikasi .....             | 85 |
| 4.4.2.   | Variabel Kualitas Teknis .....                    | 86 |
| 4.4.3.   | Variabel Kualitas Fungsional .....                | 87 |
| 4.4.4.   | Variabel Kepercayaan .....                        | 88 |
| 4.4.5.   | Variabel Komitmen Relasional .....                | 89 |
| 4.4.6.   | Pengaruh Antar Variabel .....                     | 90 |



|   |            |
|---|------------|
| 4.4.6.1. Pengaruh Efektivitas Komunikasi terhadap Kepercayaan ..... | 90         |
| 4.4.6.2. Pengaruh Kualitas Teknis terhadap Kepercayaan .....        | 91         |
| 4.4.6.3. Pengaruh Kualitas Fungsional terhadap Kepercayaan .....    | 92         |
| 4.4.6.4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Komitmen Relasional .....    | 93         |
| <b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                | <b>95</b>  |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 95         |
| 5.2. Saran .....  | 96         |
| 5.3. Keterbatasan dan Saran Untuk Riset Mendatang .....             | 97         |
| 5.3.1. Keterbatasan .....   | 97         |
| 5.3.2. Saran Untuk Penelitian Mendatang .....                       | 98         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>100</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>104</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor   | Halaman |
|---|---------|
| 4.1 Unit Usaha PTPN XI (Persero) .....                                    | 45      |
| 4.2 Jumlah Responden per Pabrik Gula .....                                | 50      |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Kepemilikan Lahan (Ha) ..... | 50      |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kemitraan .....              | 51      |
| 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Efektivitas Komunikasi .....  | 52      |
| 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Kualitas Teknis ...           | 53      |
| 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Kualitas Fungsional.....      | 55      |
| 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Kepercayaan .....             | 56      |
| 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Komitmen Relasional .....     | 57      |
| 4.10 Tabel Univariate Outliers .....                                      | 60      |
| 4.11 Tabel Multivariate Outliers .....                                    | 61      |
| 4.12 Tabel Reliabilitas .....   | 62      |
| 4.13 Loading Factor dan Nilai t Indikator Efektivitas Komunikasi .....    | 66      |
| 4.14 Loading Factor dan Nilai t Indikator Kualitas Teknis .....           | 68      |
| 4.15 Loading Factor dan Nilai t Indikator Kualitas Fungsional .....       | 71      |
| 4.16 Loading Factor dan Nilai t Indikator Kepercayaan .....               | 74      |
| 4.17 Loading Factor dan Nilai t Indikator Komitmen Relasional .....       | 76      |
| 4.18 Goodness of Fit SEM .....  | 79      |
| 4.19 Goodness of Fit SEM Modification .....                               | 81      |
| 4.20 Hasil Uji Kausalitas .....   | 82      |
| 4.21 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....                                  | 84      |
| 4.22 Frekuensi dan Factor Loading Variabel Efektivitas Komunikasi ..      | 85      |
| 4.23 Frekuensi dan Factor Loading Variabel Kualitas Teknis .....          | 86      |
| 4.24 Frekuensi dan Factor Loading Variabel Kualitas Fungsional .....      | 87      |
| 4.25 Frekuensi dan Factor Loading Variabel Kepercayaan .....              | 88      |
| 4.26 Frekuensi dan Factor Loading Variabel Efektivitas Komunikasi ...     | 89      |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor   | Halaman |
|---|---------|
| 1.1. Grafik Realisasi Produksi Gula Tahun 2000-2009 ..... | 2       |
| 1.2. Grafik Realisasi Pasokan Tebu Rakyat 2000-2009 ..... | 3       |
| 1.3. Grafik Daya Dukung Lahan Tahun 2005 -2009 .....      | 4       |
| 2.1. Model Penelitian .....                               | 24      |
| 3.1. Pengembangan Model .....                             | 41      |
| 4.1. Peta Wilayah Kerja PTPN XI (Persero) .....           | 45      |
| 4.2. Bagan Organisasi PTPN XI (Persero) .....             | 48      |
| 4.3. CFA Efektivitas Komunikasi .....                     | 64      |
| 4.4. CFA Kualitas Teknis .....                            | 67      |
| 4.5. CFA Kualitas Fungsional .....                        | 70      |
| 4.6. CFA Kualitas Kepercayaan .....                       | 72      |
| 4.7. CFA Kualitas Komitmen Relasional .....               | 75      |
| 4.8. Persamaan Model Struktural .....                     | 78      |
| 4.9. Modifikasi Model .....                               | 80      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor                                   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kuesioner Penelitian .....           | 104     |
| 2. Hasil Analisis Data .....            | 106     |
| 3. Ringkasan Penelitian Terdahulu ..... | 117     |



## ABSTRAKSI

Flora Pudji Lestari, Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Tahun 2010. Analisis Komitmen Relasional Petani Tebu di PT Perkebunan Nusantara XI (Persero)

PT Perkebunan Nusantara XI (Persero) yang bergerak di bidang industri gula, sekitar 70% memperoleh pasokan bahan baku dari tebu rakyat. Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir perolehan bahan baku tebu rakyat cenderung menurun. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi petugas pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula, pengaruh kualitas teknis yang diberikan pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula, pengaruh kualitas fungsional yang diberikan pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula dan pengaruh kepercayaan petani terhadap komitmen relasional antara petani dan pabrik gula

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam: (1) variabel eksogen yaitu efektivitas komunikasi, kualitas teknis dan kualitas fungsional (2) variabel intervening yaitu kepercayaan (3) variabel endogen yaitu komitmen relasional. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* dengan rentang 1 sampai 5. Sampel dalam penelitian ini adalah petani tebu di 16 pabrik gula wilayah kerja PT Perkebunan Nusantara (XI) Persero. Metode pengambilan sampel adalah probability sampling, dengan sampel sebesar 387 responden. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling sebagai alat analisa data untuk membuktikan hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas komunikasi mempunyai kontribusi terhadap kepercayaan, kualitas teknis tidak mempunyai kontribusi terhadap kepercayaan, kualitas fungsional tidak mempunyai kontribusi terhadap kepercayaan, dan kepercayaan mempunyai kontribusi terhadap komitmen relasional

Kata kunci: *efektivitas komunikasi, kualitas teknis, kualitas fungsional dan komitmen relasional.*

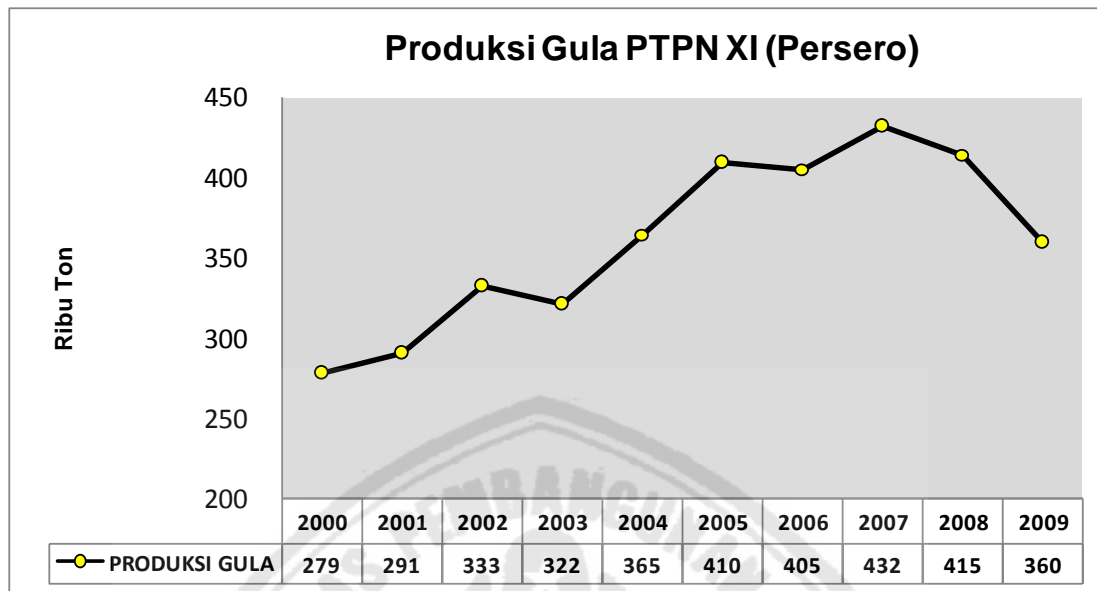
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Gula merupakan salah satu komoditas strategis dalam perekonomian Indonesia karena sangat vital keberadaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia konsumsi gula terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2010, kebutuhan gula nasional diperkirakan 3 juta ton per tahun, dalam hal ini pemerintah menargetkan produksi sebanyak 2,9 hingga 3 juta ton sehingga diharapkan Indonesia tidak mengimpor gula tahun ini. Akan tetapi hampir dipastikan target tersebut meleset, karena berbagai faktor menyebabkan produksi gula nasional tahun 2010 hanya tercapai 2,5 juta ton ( Suwandi, 2010).

Fenomena yang terjadi di PTPN XI (Persero) yang mengelola 16 Pabrik Gula dan mempunyai kontribusi sekitar 18% dari produksi gula nasional, dalam kurun waktu 10 tahun produksi gula mengalami fluktuasi, dan cenderung menurun dalam 3 tahun terakhir . Pada tahun 2000 produksi gula PTPN XI sebesar 278 ribu ton sedangkan tahun 2009 menghasilkan gula 360 ribu ton, sehingga dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, tingkat pertumbuhannya rata-rata hanya 3 % . Fluktuasi produksi gula PTPN XI (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini :



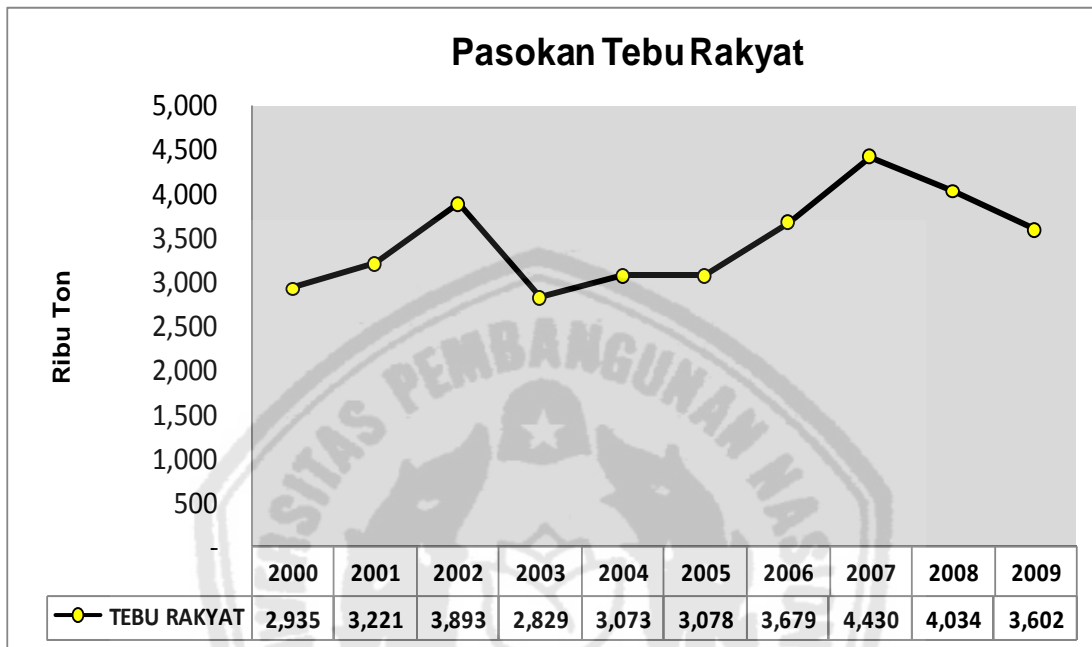
Sumber : PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) – Hasil Pasti Th.2000-2009

Gambar 1.1 Realisasi Produksi Gula Tahun 2000-2009

Sebagian besar bahan baku tebu Pabrik Gula di PTPN XI (Persero) yaitu sekitar 70% diperoleh dari petani, sisanya dari lahan sewa dan sebagian kecil hak guna usaha yang dikelola sendiri. Pola produksinya yang melibatkan petani tebu selaku pemasok bahan baku PG, menjadikan fluktuasi areal dan produktivitasnya secara otomatis berpengaruh terhadap kinerja produksi.

Dalam sepuluh tahun terakhir, pasokan bahan baku yang berasal dari tebu rakyat berfluktuasi dan cenderung menurun dalam 3 tahun terakhir. Pada tahun 2000 PTPN XI (Persero) menggiling tebu rakyat sebesar 2,9 juta

ton, pada tahun 2009 hanya 3,6 juta ton dengan tingkat pertumbuhan rata-rata 2,5 % per tahun (gambar 1.2).



Sumber : PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) – Hasil Pasti Th.2000-2009

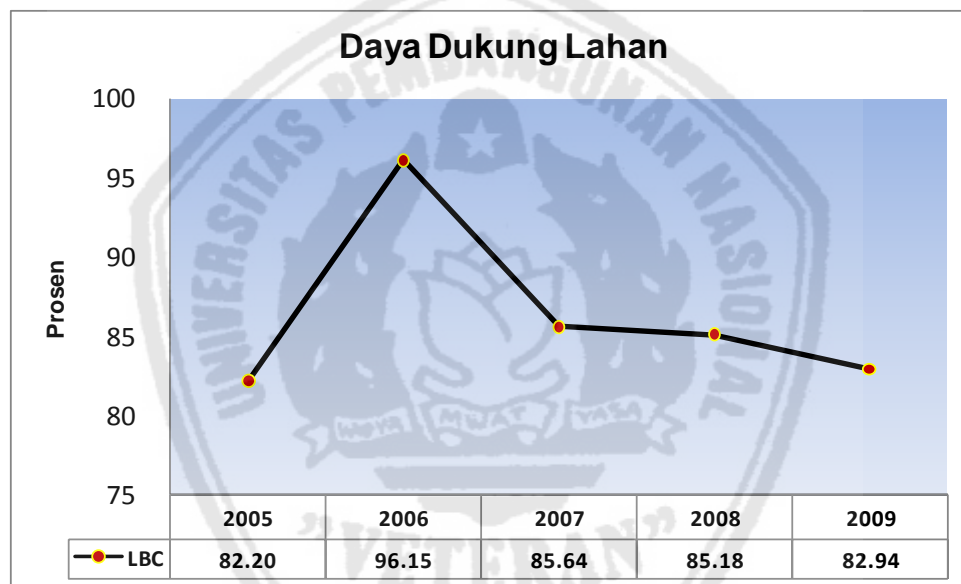
Gambar 1.2 Realisasi Pasokan Tebu Rakyat Tahun 2000-2009

Di Jawa Timur terdapat 32 buah Pabrik Gula, yang mayoritas bahan bakunya berasal dari tebu rakyat. Konsekuensi logisnya terjadi persaingan dalam perolehan bahan baku tebu antar Pabrik Gula dan menjadikan semakin sulit memastikan jumlah tebu rakyat yang dapat memenuhi jumlah bahan baku ideal.

Menurunnya *land bearing capacity* (potensi kapasitas lahan untuk memenuhi kapasitas produksi), dan dengan dilaksanakannya program revitalisasi pabrik gula antara lain dengan peningkatan kapasitas pabrik gula,



maka Pabrik Gula harus berupaya memperoleh jumlah tebu untuk memenuhi kapasitas terpasang. Dalam 5 tahun terakhir *land bearing capacity* PT Perkebunan Nusantara XI (Persero) juga fluktuatif, pada tahun 2005 mencapai 82,2%, meningkat di tahun 2006 dan semakin menurun dalam 4 tahun terakhir, seperti dalam gambar 1.3 di bawah ini.



Sumber : PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero)-diolah

Gambar 1.3 Daya Dukung Lahan Tahun 2005-2009

Jumlah keajegan pasokan tebu rakyat antara lain dipengaruhi oleh kualitas hubungan kemitraan antara petani tebu dan pabrik gula. Semakin ketatnya persaingan dalam perolehan bahan baku tebu rakyat antara pabrik gula di Jawa Timur mengharuskan pabrik gula untuk meningkatkan kualitas hubungan kemitraan dengan petani.

Hubungan kemitraan sebagai wujud dari komitmen relasional antara petani dan Pabrik Gula yang baik, akan tercipta keuntungan bersama dan kesinambungan produksi. Petani mendapatkan jaminan harga dan kualitas yang tinggi, terjaminnya sarana produksi usaha tani. Di sisi lain, PG sebagai mitra kerja menjadi efisien, produktif, output gula terjamin, harga kompetitif sehingga keuntungan yang diperoleh perusahaan lebih baik, keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh manfaat yang diterima oleh kedua pihak dengan melihat kepuasan petani mitra.

Komunikasi kemitraan dalam upaya mendapatkan posisi yang saling menguntungkan antara petani dan PG, yang berarti juga menghindarkan upaya pengambilan keuntungan sepihak, tindakan-tindakan yang bersifat jujur yang dapat diuji melalui transparansi di antara kedua belah pihak, penumbuhan rasa saling percaya, yang disusun di atas pengetahuan tentang resiko yang akan dialami oleh masing-masing pihak (Agusta, 2007).

Beberapa penelitian terdahulu mendukung teori bahwa terbentuknya sebuah komitmen relasional dipengaruhi oleh factor kepercayaan yang dibentuk dari efektivitas komunikasi, kualitas teknis dan kualitas fungsional antara lain penelitian Daru Asih (2006) yang menjelaskan bahwa keefektifan komunikasi berpengaruh kepada komitmen relasional yang dimediasi oleh kualitas teknis dan fungsional.

Pendapat serupa juga dibuktikan oleh penelitian Neeru Sharma, Paul G. Patterson (1999) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi baik formal maupun informal dengan memberikan informasi yang bermakna dan tepat waktu dapat membentuk harapan yang realistis, dan akhirnya terbentuk suatu komitmen relasional.

Philippe Aurier & Gilles N'Goala (2009) juga berpendapat dalam penelitiannya bahwa kepercayaan dan komitmen sebagai strategi komplementer dalam rangka mempertahankan dan mengembangkan hubungan pelayanan, kepercayaan juga berpengaruh pada komitmen relasional yang mempunyai kontribusi kepada perusahaan dalam jangka panjang.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komitmen relasional sangat penting untuk kelangsungan hidup perusahaan, maka efektivitas komunikasi, kualitas layanan yaitu teknis dan fungsional yang diberikan pabrik gula kepada petani akan mempengaruhi kepercayaan dan komitmen relasional jangka panjang. Oleh karena itu studi ini berupaya memperoleh kejelasan apakah teori tersebut dapat diterapkan di lingkungan Pabrik Gula, dimana hubungan kemitraan antara petani dan Pabrik Gula dilandasi kepercayaan untuk menjalin komitmen relasional jangka panjang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sebagaimana telah diuraikan tersebut di atas, maka untuk maksud tersebut, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah efektivitas komunikasi petugas pabrik gula mempengaruhi kepercayaan petani pada pabrik gula?
2. Apakah kualitas teknis yang diberikan pabrik gula mempengaruhi kepercayaan petani pada pabrik gula ?
3. Apakah kualitas fungsional yang diberikan pabrik gula mempengaruhi kepercayaan petani pada pabrik gula ?
4. Apakah kepercayaan petani memepengaruhi komitmen relasional antara petani dan pabrik gula ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi petugas pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula.
2. Menganalisis pengaruh kualitas teknis yang diberikan pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula.
3. Menganalisis pengaruh kualitas fungsional yang diberikan pabrik gula terhadap kepercayaan petani pada pabrik gula
4. Menganalisis pengaruh kepercayaan petani terhadap komitmen relasional antara petani dan pabrik gula.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian antara lain :

1. Memberikan kontribusi bagi manajemen PT Perkebunan Nusantara XI (Persero) untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi terbentuknya komitmen relasional antara petani dan Pabrik Gula.
2. Sebagai bahan masukan bagi manajemen PT Perkebunan Nusantara XI (Persero) untuk menentukan strategi dan program kerja serta pengambilan kebijakan/keputusan di masa yang akan datang.
3. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, utamanya dalam industri pergulaan.